

Fattura elettronica, Rorato: da adempimento a opportunità organizzativa per professionisti e imprese

La fattura elettronica, oggetto fiscale al centro delle attività tipiche per chi si dedica ai servizi di gestione della contabilità, può essere guardata con occhi diversi. Non più come adempimento, che tanto ha esasperato nei suoi periodi di gestazione, ma come opportunità organizzativa per i professionisti e per le aziende che la adottano. Non è facile vedere applicazioni al di là del percepito immediato e sensibile, ma, soprattutto in periodi di grande cambiamento è utile cercare di “scoprire l'altra faccia della luna”, “gettare il cuore oltre l'ostacolo”, “scoprire cosa ci sia dietro l'angolo”. È un modo per cogliere delle opportunità, cavalcare un'onda invece di esserne travolti, catturare nuove opportunità che ci distinguano rispetto alla massa. Non parlerò di norme fiscali – lascio il compito a chi è autorevole in materia – o di benefici concessi dall'autorità in caso di adozione della fatturazione elettronica, ma di risvolti organizzativi, di competizione sul mercato, di efficienza che migliora la marginalità, di relazioni cliente-fornitore, che sublimano in integrazioni più strette e di collaborazione.

Gli innumerevoli corsi che sono oggi a disposizione, rispondono quasi unicamente a domande come: “cosa dice la norma?”, “cosa intendono le regole tecniche?”, “cosa succede per la dichiarazione IVA?”. Solo adempimento formale. Per carità, tutto giusto e tutto necessario, ma l'altra faccia della luna? E il potenziale di un oggetto sfruttato e sbirciato solo dal punto di vista fiscale, dove sta? Passiamo dall'altra parte, indossiamo gli occhiali 3D e guardiamo da più prospettive la fattura elettronica. Ricominciamo: la fattura elettronica è solamente un documento fiscale? NO. La fattura elettronica è un momento organizzativo, perché anello finale di un processo lavorativo trasversale all'azienda. Lo testimoniano alcune evidenze. Prima della fattura, differenti reparti aziendali scambiano richieste d'offerta, gestiscono ordini o conferme d'ordine, documenti di spedizione. E dopo la fattura? Se in formato digitale la sua conservazione non potrà che essere digitale, ma abbiamo poi anche registrazioni contabili, riconciliazioni bancarie a fronte di pagamenti ricevuti o effettuati, a seconda che si parli di ciclo attivo o passivo.

Fare mente locale sul fatto che la fattura sia l'istantanea di un film iniziato in precedenza e che si concluderà qualche scena più avanti, fa comprendere che parlare di fattura, meglio ancora se elettronica, significa attraversare l'azienda. Banale? Forse, ma guardiamo le implicazioni sia per i professionisti, sia per le aziende. Innanzi tutto, il focus si sposta da un oggetto a un processo (lavorativo). L'azione, invece, subisce una trasformazione, perché passa dall'ottica fiscale, che obbedisce alla logica dell'adempimento normativo legato a una scadenza, a quella organizzativa, figlia di un approccio consulenziale, che mira al miglioramento diffuso, grazie a una percezione dinamica, che non si esaurisce con l'assolvimento dell'obbligo a scadenza. Traduciamo in comportamenti. **Il professionista non deve più rispondere solamente alla domanda che il cliente gli pone: “Devo fare la fattura elettronica, sei in grado di aiutarmi?”, ma, in chiave propositiva, sarebbe utile che dicesse “Certamente, ma perché non avviamo un programma per scaricare su tutta l'azienda i benefici della dematerializzazione di un documento?”. Cambia il ruolo del professionista da risolutore di un problema fiscale a generatore di valore nella gestione dell'azienda.**

Quali nuovi scenari produce questo nuovo approccio? Vediamoli in dettaglio, suddivisi tra i destinatari del beneficio (aziende-clienti e professionisti):

Benefici per aziende clienti

Benefici per i professionisti

soddisfazione di un bisogno non solamente fiscale, ma in grado di incidere sul conto economico (maggiore efficienza nello svolgimento di alcune attività, che si traducono in riduzione della loro durata e dei relativi costi di esecuzione)	farsi percepire dal cliente come l'alleato per lo sviluppo dell'azienda, in grado di impattare con le sue attività sul conto economico aziendale, generando valore e non limitando l'azione al soddisfacimento di un adempimento fiscale (i clienti percepiscono poco questo valore, ritenuto un mero obbligo di legge)
avviamento di un percorso di miglioramento diffuso, non confinato solamente all'area amministrativa	ampliamento del raggio di azione su aree distintive e meno facilmente aggredibili da altri soggetti (trasferire il sapere dalla dematerializzazione della fattura alla digitalizzazione di alcuni processi lavorativi, sposta la competenza su un'area più vasta)
miglioramento della capacità competitiva (processi più efficienti restituiscono valore con una maggiore capacità di usare la leva prezzo in determinate situazioni competitive)	diversificazione del rischio tra attività tradizionali, ancora law-driven (adempimenti) e attività a contenuto consulenziale (rendere più efficienti processi di lavoro che producono anche documenti)
inserimento dell'azienda in un contesto più evoluto di mercato, che dialoga in modo più veloce e più efficiente con più attori (fornitori, istituti finanziari, pubblica amministrazione, in modo che anche l'immagine aziendale ne abbia un beneficio sul percepito complessivo)	incremento della partnership di servizio con il cliente, con positivi riverberi sulla fidelizzazione
contributo allo sviluppo di una cultura gestionale più legata a una visione per processi dell'azienda che non a singoli oggetti collocabili in aree specifiche, percepite come isolate e non permeabili al resto dell'azienda	

Non finisce, però, qui. La fattura elettronica, oltre a generare benefici al cliente e alla relazione professionista-cliente, porta con sé dei miglioramenti per gli studi che usano la fatturazione elettronica per erogare i propri servizi di gestione della contabilità. I documenti digitali e, in particolare, la fattura elettronica:

- riducono enormemente i tempi delle singole registrazioni (da un'analisi campionaria effettuata dall'Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale mettendo a confronto studi poco digitali con studi molto digitali, è stato verificato che la produttività individuale nell'attività di registrazione contabile e di generazione di cedolini paga era quasi doppia nei secondi rispetto ai primi);

- liberano tempo lavorativo del personale, che può essere impiegato a svolgere attività a più valore aggiunto, magari acquisendo nuove competenze, che male non fanno in termini di crescita del personale e di miglioramento del clima di lavoro (persone più motivate, percezione di una crescita professionale, partecipazione a un progetto di sviluppo organizzativo, ...);
- consentono di mantenere il presidio sull'attività contabile a contenuto elettronico, evitando al cliente di doversi rivolgere a due soggetti per la gestione delle fatture (tradizionali e in formato elettronico) e azzerando il rischio per lo studio di perdere anche la gestione contabile 'tradizionale', qualora il cliente decidesse di avere un unico interlocutore per questo servizio;
- permettono di presidiare i dati, vero tesoro nascosto per le professioni. Dalle fatture e, in generale, dal ciclo contabile derivano informazioni, finora mai organizzate ma sempre e solamente usate in chiave di adempimento, utili a erogare nuovi servizi (ma di questo ne parleremo prossimamente con un nuovo articolo).

Claudio Rorato, direttore Osservatorio Professionisti e Innovazione Digitale, Politecnico di Milano

Articolo già pubblicato su agendadigitale.eu il giorno 21 febbraio 2017

<https://www.agendadigitale.eu/documenti/fatturazione-elettronica/fattura-elettronica-rorato-da-adempimento-a-opportunita-organizzativa-per-professionisti-e/>